

## Hubungan Antara Loyalitas dan Perceived Organizational Support dengan Work Engagement pada Petugas Pelayanan Kantor Ditlantas Polda Daerah X

Nur Fauzi Alfajar

Program Magister Psikologi Profesi Universitas Mercu Buana Yogyakarta  
Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta  
e-mail: [jurnal.psikologiup45@gmail.com](mailto:jurnal.psikologiup45@gmail.com)

### ABSTRACT

*The issue of work engagement in the Ditlantas Polda X cannot be ignored. This is because as stated by Bakker & Demerouti (2008) that high work engagement can stimulate the energy and enthusiasm of organizational members at work. It was further stated that the work of individuals who have high energy and enthusiasm will certainly be better than those who have low energy and enthusiasm. This research is important, because if police members do not have work engagement, they will provide services carelessly, thus hampering the development of institutions.*

*The data analysis method used in this study uses the Pearson product moment correlation statistical test and multiple correlations. Pearson product moment correlation analysis is one of several types of correlation tests used to determine the degree of closeness relationship between 2 or more variables that are interval or ratio scale, which with this test will return the value of the correlation coefficient whose values range between -1,0 and 1. A value of -1 means a perfect negative correlation, 0 means no correlation and 1 means a perfect positive correlation.*

*The results of this study indicate that the 64% correlation value of the work engagement variable is shown together (simultaneously) by the correlation between the loyalty variable and perceived organizational support. The data shows that there are still 36% of work engagement variables that are supported by variables or other aspects such as: culture in the workplace, organizational communication, managerial style that triggers trust and appreciation, leadership and corporate reputation itself, characteristics organizational (Lockwood, 2007).*

**Keywords:** Loyalty, Perceived Organizational Support, Work Engagement, Regional Police X

### PENDAHULUAN

Kepolisian Daerah X atau Polda X adalah pelaksana tugas Kepolisian RI di wilayah provinsi Daerah X. Polda X karena tergolong polda tipe B, dipimpin oleh seorang kepala kepolisian daerah yang berpangkat bintang satu atau (Brigadir Jenderal Polisi) yang pada Oktober 2018 lalu TMT 1 Oktober 2018 meningkat tipe menjadi tipe A yang dipimpin kepala kepolisian daerah yang berpangkat bintang dua (Inspektur Jenderal Polisi). Wilayah hukum Polda X meliputi satu kota dan empat kabupaten, dengan rincian, satu kepolisian resor kota yaitu Polresta Yogyakarta dan empat kepolisian resor yaitu Polres Sleman, Polres Bantul, Polres Gunungkidul, dan Polres Kulonprogo.

Schaufeli dkk (2002) yang mengemukakan bahwa *work engagement* sebagai “a motivational, positive, fulfilling, work-related state of mind that is characterized by vigor, dedication, and absorption” yang bila diartikan *engagement* adalah suatu motivasi, hal yang positif, pemenuhan, *state* bekerja terkait pikiran yang dikarakteristikan melalui *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. *Vigor* dikarakteristikan oleh energi tinggi dan ketahanan mental

saat bekerja, keinginan untuk berinvestasi pada suatu pekerjaan dan tetap bertahan walaupun mengalami kesulitan. *Dedication* dikarakteristikan lewat rasa signifikan dari antusiasme, inspirasi, kebanggaan, dan tantangan. *Dedication* lebih mengacu pada suatu *involvement* yang kuat atau selangkah lebih di depan daripada level identifikasi. *Dedication* memiliki cakupan yang lebih luas tidak hanya mengacu pada *state* keyakinan atau kognitif saja tetapi termasuk juga terhadap *affective*. Absorption dikarakteristikan dengan berkonsentrasi penuh dan bahagia terlibat dalam pekerjaannya. Hal tersebut mengakibatkan waktu terasa berlalu dengan cepat dan orang tersebut sulit untuk memisahkan diri dari pekerjaannya (Man & Hadi, 2013).

Schaufeli dan Salanova (2007) menjelaskan bahwa setiap organisasi penting untuk mengembangkan *work engagement* anggotanya. Hal ini karena adanya *work engagement* dapat membuat organisasi menjadi sehat dan akhirnya dapat berkompetisi dengan organisasi lainnya. Artinya, *work engagement* membantu eksistensi organisasi. Pada kenyataannya banyak organisasi yang mengalami permasalahan berkaitan dengan *work engagement*. Polisi pada dasarnya memiliki tugas utama yang meliputi dua sisi. Disatu sisi sebagai petugas penegak hukum disisi lainnya sebagai pelayan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian kepegawaian polda X diketahui bahwa energi yang dimiliki polisi terkadang kurang stabil padahal sesuai dengan tupoksi, guna memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat para polisi tentu saja membutuhkan energi yang tinggi dalam bekerja. Artinya terdapat permasalahan yang berkaitan dengan *vigor* para polisi (Tribun Jogja, 07 November 2017). Adanya permasalahan *work engagement* yang ada di Ditlantas Polda X tidak dapat diabaikan. Hal ini karena sebagaimana yang dikemukakan Bakker & Demerouti (2008) bahwa *work engagement* yang tinggi dapat menstimulus energi dan antusias anggota organisasi dalam bekerja. Lebih lanjut dikemukakan bahwa hasil kerja individu yang memiliki energi dan antusias tinggi tentu saja akan lebih baik dibandingkan dengan orang yang mempunyai energi dan antusias rendah.

Terdapat beberapa faktor yang berkaitan dengan *work engagement* menurut Lockwood (2007) yaitu budaya di dalam tempat bekerja, komunikasi organisasi, gaya manajerial yang memicu kepercayaan dan penghargaan, kepemimpinan, karakteristik organisasi, loyalitas, serta *perceived organizational support*. Diketahui bahwa salah satu faktor yang berhubungan dengan *work engagement* adalah loyalitas. Preko & Adjetey (2013) telah melakukan penelitian dengan judul “*A Study on the Concept of Employee Loyalty and Engagement on the Performance of Sales Executives of Commercial Banks in Ghana*”. Subjeknya adalah sales yang bekerja di bank wilayah Ghana. Jumlah Subjek penelitian tersebut sebanyak 50 orang sales eksekutif. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya korelasi positif dan signifikan antara loyalitas dengan *engagement*.

Vokic dan Hernaus (2015) telah melakukan penelitian dengan judul “*The Triad of Job Satisfaction, Work Engagement and Employee Loyalty-The Interplay Among the Concepts*”. Subjek penelitiannya berjumlah 567 orang pegawai. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas dengan *work engagement*. Adanya penelitian ini membuat peneliti tertarik untuk semakin memahami permasalahan *work engagement* khususnya di organisasi kepolisian mengingat belum pernah dilakukannya penelitian tentang *work engagement* di kepolisian.

Loyalitas menurut Hasibuan (2005) adalah kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Aspek dari loyalitas menurut Steers & Porter (1983) adalah dorongan yang kuat untuk tetap menjadi anggota perusahaan, keinginan untuk berusaha semaksimal mungkin bagi perusahaan, serta kepercayaan yang pasti dan penerimaan yang penuh atas nilai-nilai perusahaan. Adanya aspek dorongan yang kuat untuk tetap menjadi anggota perusahaan ini sangat berhubungan dengan aspek yang ada di *work engagement* yaitu *dedication*.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi *work engagement* adalah *perceived organizational support* (POS). Menurut Alvi dkk (2014) selain loyalitas, terdapat faktor lain yang mempengaruhi *work engagement* yaitu *perceived organizational support*. POS merupakan persepsi pegawai terhadap dukungan organisasi mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi pegawai, memperhatikan kesejahteraan, mendengar keluhan, memperhatikan kehidupan dan mempertimbangkan tujuan yang akan dicapai serta dapat dipercaya untuk memperlakukan pegawai dengan adil. Artinya, POS merupakan kepercayaan global karyawan mengenai sejauh mana organisasi mereka menilai kontribusi dan memperhatikan kehidupan karyawannya (Eisenberger *et al.*, 2002).

Simamora (2006) mengatakan dalam bisnis, keberadaan karyawan memiliki dampak langsung terhadap kesejahteraan perusahaan. Hal tersebut menunjukkan pentingnya bagi perusahaan untuk mencari maupun mempertahankan karyawan yang memiliki kompetensi. Saat ini upaya untuk mengumpulkan tenaga kerja yang handal dengan kualitas baik semakin sulit untuk didapat, terlebih lagi untuk mempertahankan karyawan sehingga organisasi harus memberikan dukungan-dukungan yang bersifat positif terhadap para karyawan, yang disebut dengan POS.

Adanya kondisi pekerjaan yang sesuai dengan anggota organisasi akan memudahkan bagi anggota tersebut untuk berkonsentrasi penuh dalam melakukan tugasnya. Anggota organisasi berusaha keras untuk memberikan hasil yang terbaik bagi organisasi. Kondisi pekerjaan yang tidak terprediksi oleh anggota organisasi tentu saja akan menstimulus adanya ketegangan dalam diri anggota organisasi. Kenyataannya tidak semua anggota mampu mengatasi ketegangan yang ada. Kondisi pekerjaan yang sesuai dengan anggota organisasi tentu saja sangat diharapkan oleh semua anggota organisasi.

Untuk memahami tentang kondisi *work engagement* yang ada di anggota kepolisian Ditlantas Polda X, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Korelasi antara Loyalitas dan *Perceived Organizational Support* dengan *Work Engagement* pada Petugas Pelayanan kantor Ditlantas Polda X". Penelitian ini penting untuk dilakukan karena apabila anggota kepolisian tidak memiliki *work engagement* akan memberikan pelayanan secara sembarangan sehingga menghambat perkembangan institusi. Padahal kepolisian dituntut untuk selalu memberikan pelayanan, perlindungan dan pengayoman yang terbaik bagi masyarakat. Berdasarkan latar belakang yang ada, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat korelasi antara loyalitas dengan *work engagement* pada petugas kepolisian di kantor pelayanan Ditlantas Polda X?
2. Apakah terdapat korelasi antara *perceived organizational support* dengan *work engagement* pada petugas kepolisian di kantor pelayanan Ditlantas Polda X?
3. Apakah terdapat korelasi secara simultan antara loyalitas dan *perceived organizational support* dengan *work engagement* pada petugas kepolisian di kantor pelayanan Ditlantas Polda X?

Konsep *engagement* pertama kali diperkenalkan oleh Kahn (1990). Kahn (1990) selanjutnya mendefinisikan *work engagement* sebagai penguasaan kerja karyawan sendiri terhadap perannya dalam pekerjaan, dimana akan mengikat diri dengan pekerjaannya / keterikatan kerja, kemudian akan bekerja dan mengekspresikan diri secara fisik, kognitif dan emosional selama memerankan performanya. Level *engagement* yang tinggi membawa kepada hasil yang positif bagi individu (kualitas dari pekerjaan orang-orang dan pengalamannya dalam melakukan pekerjaan) dan juga level organisasi (pertumbuhan dan produktivitas organisasi). *Work engagement* memungkinkan individu untuk menanamkan diri sepenuhnya terhadap pekerjaan dengan meningkatkan *self-efficacy* dan berdampak positif pada kesehatan karyawan yang akan meningkatkan dukungan karyawan terhadap organisasi. Schaufeli dan Bakker (2003) yaitu *vigor* (kekuatan), *dedication* (dedikasi), *absorption* (absorpsi).

Hasibuan (2005) mengemukakan bahwa loyalitas atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi didalam maupun diluar pekerjaan.

Aspek dari Steers & Porter (1983) yaitu dorongan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi, keinginan untuk berusaha semaksimal mungkin bagi organisasi, serta kepercayaan yang pasti dan penerimaan yang penuh atas nilai-nilai organisasi.

*Perceived organizational support* (POS) dapat didefinisikan sebagai persepsi pegawai mengenai sejauh mana organisasi memberi dukungan kepada pegawai dan sejauh mana kesiapan organisasi dalam memberikan bantuan saat dibutuhkan. Menurut Eisenberger dan Rhoades (dalam jurnal Wu Wann Yih dan Sein Htaik, 2011) bahwa POS mengacu pada persepsi pegawai mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi dan peduli pada kesejahteraannya.

POS menurut Rhoades & Eisenberger (2002) berupa keadilan, dukungan supervisor, serta penghargaan organisasi serta kondisi pekerjaan sedangkan menurut Robbins (2008) berupa keterlibatan karyawan dan kebijakan manajemen.

Terdapat tiga hipotesis dari penelitian ini. Hipotesis-hipotesis yang ada sebagai berikut:

1. Terdapat korelasi yang signifikan antara loyalitas dengan *work engagement* pada petugas kepolisian Ditlantas Polda X.
2. Terdapat korelasi yang signifikan antara *perceived organizational support* dengan *work engagement* pada petugas kepolisian Ditlantas Polda X.
3. Terdapat korelasi yang signifikan secara bersama-sama (simultan) antara loyalitas dan *perceived organizational support* dengan *work engagement* pada petugas kepolisian Ditlantas Polda X.

## METODE

Berdasarkan data administrasi Ditlantas Polda X, jumlah individu yang memenuhi karakteristik populasi 125 personel. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 125 orang. Karakteristik populasi penelitian ini didasarkan pada:

1. Anggota kepolisian Ditlantas Polda X yang memiliki masa kerja minimal 2 tahun yaitu masa kerja yang dihitung dari tanggal surat perintah tugas yang dikeluarkan oleh Biro Sumber Daya Manusia (SDM) Polda X untuk menempati tempat tugas yang diperintahkan. Hal ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa petugas kepolisian Kantor Pelayanan Ditlantas Polda X yang dijadikan subjek penelitian mempunyai pengalaman kerja sehingga mampu memberikan penilaian secara objektif.
2. Ditugaskan pada bagian Kantor Pelayanan Ditlantas Polda X yaitu di kantor Samsat dan pelayanan BPKB.

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan uji statistik korelasi *Pearson product moment* dan korelasi ganda. Analisis korelasi *Pearson product moment* adalah salah satu dari beberapa jenis uji korelasi yang digunakan untuk mengetahui derajat keeratan hubungan 2 atau lebih variabel yang berskala interval atau rasio, dimana dengan uji ini akan mengembalikan nilai koefisien korelasi yang nilainya berkisar antara -1, 0 dan 1. Nilai -1 artinya terdapat korelasi negatif yang sempurna, 0 artinya tidak ada korelasi dan 1 berarti ada korelasi positif yang sempurna.

Rentang dari koefisien korelasi antara -1,0 dan 1 tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila semakin mendekati nilai 1 atau -1 maka hubungan makin erat, sedangkan jika semakin mendekati 0 maka hubungan semakin lemah. Sedangkan korelasi ganda digunakan untuk menentukan hubungan antara dua variabel independen dan satu variabel dependen dalam

satu moment.

## HASIL PENELITIAN

**Tabel 1. Hasil Uji Normalitas**

Variabel	Nilai		Subyek	Keterangan
	SD	p		
Loyalitas	16,012	0,507	92	Normal
POS	14,972	0,563	92	Normal
WE	15,156	0,811	92	Normal

Sumber: Data Primer Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas di atas, maka dapat dikatakan bahwa loyalitas, *perceived organizational support*, *work engagement* memiliki sebaran data terdistribusi normal. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa skor ketiga skala tersebut mempunyai sebaran normal, artinya tidak ada perbedaan antara sebaran skor sampel dan skor populasi. Hal ini mengacu pada nilai p untuk setiap variabel berada di atas 0,05 ( $p > 0,05$ ).

**Tabel 2. Hasil Uji Linearitas**

Variabel Dependen	Variabel Independen	Nilai		Keterangan
		F	P	
WE	Loyalitas	138,514	0,00	Linear
	POS	85,109	0,00	Linear

Sumber: Data Primer Hasil Uji Linearitas

Berdasarkan uji normalitas yang telah dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Dari *output* diatas dapat diketahui bahwa nilai F sebesar 138,514 dan nilai signifikansi pada *linearity* (p) sebesar 0,000. Dari data *output* ini terlihat bahwa tingkat signifikansi pada *linearity* kurang dari 0,05 ( $p < 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa antara variabel loyalitas dan *work engagement* terdapat korelasi yang signifikan antara dua variabel secara parsial.
2. Dari *output* diatas dapat diketahui bahwa nilai F sebesar 85,109 dan nilai signifikansi pada *linearity* (p) sebesar 0,000. Dari data *output* ini terlihat bahwa tingkat signifikansi pada *linearity* kurang dari 0,05 ( $p < 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa antara variabel *work engagement* dan *perceived organizational support* terdapat korelasi yang signifikan antar dua variabel secara parsial.

**Tabel 3. Hasil Analisis Korelasi Product Moment**

Variabel Dependen	Variabel Independen	Nilai Korelasi r (Product Moment)	p	Keterangan
WE	Loyalitas	0,709	0,00	Signifikan
	POS	0,661	0,00	Signifikan

Sumber: Data Primer Hasil Uji Analisis Korelasi Product Moment

Hasil penjelasan dari analisis korelasi *product moment* dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hipotesis pertama dalam penelitian adalah ada korelasi yang signifikan antara loyalitas dengan *work engagement*. Hasil penelitian memperlihatkan besarnya koefisien korelasi (r) antara variabel loyalitas (X1) dengan *work engagement* (Y) adalah 0,709 dan p sebesar 0,000. Berdasarkan hasil uji korelasi *product moment* ini dapat diketahui bahwa variabel loyalitas mempunyai korelasi yang signifikan dengan variabel *work engagement* ( $p < 0,05$ ). Hal ini berarti hipotesis pertama diterima. Proporsi keragaman loyalitas bagi *work engagement* adalah 50,2 % sedangkan 49,8% dijelaskan oleh proporsi keragaman variabel lain yang tidak diukur dalam penelitian ini.
2. Hipotesis kedua dalam penelitian adalah ada Terdapat korelasi yang signifikan antara *perceived organizational support* dengan *work engagement* pada petugas kepolisian Ditlantas Polda X. Hasil penelitian memperlihatkan besarnya koefisien korelasi (r) antara variabel *perceived organizational support* (X2) dengan *work engagement* (Y)



adalah 0,661 dan  $p$  sebesar 0,000. Berdasarkan hasil uji korelasi *product moment* ini dapat diketahui bahwa variabel *perceived organizational support* mempunyai korelasi yang signifikan dengan variabel *work engagement* ( $p < 0,05$ ). Hal ini berarti hipotesis pertama diterima. Proporsi Keragaman *perceived organizational support* bagi *work engagement* adalah 43,7% sedangkan 56,3% dijelaskan oleh proporsi keragaman variabel lain yang tidak diukur dalam penelitian ini.

**Tabel 4. Hasil Analisis Korelasi Berganda**

Nilai Korelasi Ganda (R)	r	p-value	Keterangan
<b>0,640</b>	0,800	0,000	Signifikan

Sumber: Data Primer Hasil Uji Analisis Korelasi Berganda

Hipotesis ketiga dalam penelitian adalah ada korelasi yang simultan secara bersama-sama antara loyalitas, *perceived organizational support* dan *work engagement*. Berdasarkan tabel 4.9 diketahui nilai  $r$  sebesar 0,800 dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ), berarti hipotesis diterima.

## DISKUSI

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis *pearson product moment* dan analisis korelasi berganda, maka dapat disimpulkan bahwa adanya korelasi yang signifikan antara loyalitas dengan *work engagement* pada petugas kepolisian di kantor pelayanan Ditlantas Polda X. Artinya semakin tinggi loyalitas maka semakin tinggi *work engagement*, sebaliknya semakin rendah loyalitas maka semakin rendah *work engagement*. Polisi yang memiliki loyalitas yang tinggi akan melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawabnya dengan baik sehingga *work engagement* akan tinggi. Berdasarkan hasil penelitian ini, nampak bahwa petugas kepolisian di kantor pelayanan Ditlantas Polda X memiliki loyalitas yang tinggi sehingga mempengaruhi *work engagement* dalam kinerjanya.

Penelitian ini juga membuktikan Adanya korelasi yang signifikan antara *perceived organizational support* dengan *work engagement*. Artinya semakin tinggi *perceived organizational support* pada petugas kepolisian di Ditlantas Polda X maka semakin tinggi *work engagement*-nya. Sebaliknya, semakin rendah *perceived organizational support* maka semakin rendah *work engagement* petugas kepolisian tersebut dalam kinerjanya di kantor pelayanan Ditlantas Polda X.

Begitu juga halnya terdapat korelasi yang signifikan secara bersama-sama (simultan) antara loyalitas dan *perceived organizational support* dengan *work engagement* pada petugas kepolisian di Ditlantas Polda X. Semakin tinggi loyalitas dan semakin tinggi *perceived organizational support*, maka *work engagement* akan semakin besar pada petugas kepolisian di Ditlantas Polda X. Sebaliknya semakin rendah atau kecil loyalitas dan *perceived organizational support*, maka *work engagement* petugas kepolisian tersebut akan semakin rendah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai korelasi 64% variabel *work engagement* ditunjukkan secara bersama-sama (simultan) oleh korelasi antara variabel loyalitas dan *perceived organizational support*. Data tersebut menunjukkan bahwa masih ada 36% variabel *work engagement* yang didukung oleh variabel-variabel atau aspek-aspek lain seperti: budaya didalam tempat bekerja, komunikasi organisasional, gaya manajerial yang memicu kepercayaan dan penghargaan, kepemimpinan yang dianut dan reputasi perusahaan itu sendiri, karakteristik organizational (Lockwood, 2007).

Berdasarkan hasil penelitian yang di peroleh, beberapa saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Bagi instansi diharapkan kepada instansi kepolisian agar memperhatikan kinerja petugas kepolisian dengan cara mengadakan evaluasi bulanan (anev) terhadap loyalitas dan *Perceived organizational support* petugas polisi serta *Work engagement*, agar para petugas kepolisian di kantor pelayanan Ditlantas Polda X memiliki *Work engagement* semangat tinggi bisa bekerja melayani masyarakat semaksimal mungkin.
2. Bagi Kepolisian diharapkan setiap petugas kepolisian di kantor pelayanan Ditlantas Polda X pada khususnya dan anggota kepolisian pada umumnya mau untuk meningkatkan Loyalitas dan *Perceived organizational support* agar *Work engagement* lebih baik lagi dengan cara melakukan pelatihan-pelatihan seperti ; pendidikan pelatihan kejuruan fungsi dasar lintas (Dikjurdas), pendidikan pelatihan untuk pengembangan kemampuan personel lalu lintas (Dikbang) yang dapat meningkatkan *Work engagement* secara periodik dan evaluasi penilaian sesuai prosedur ISO guna peningkatan *work engagement* masing-masing personel polisi lalu lintas.
3. Bagi peneliti selanjutnya, peneliti ini dapat menggambarkan proporsi keragaman korelasi yang signifikan antara Loyalitas dan POS secara bersama-sama (simultan) memberikan dukungan yang besar terhadap *Work engagement* sebesar 64%, data proporsi keragaman tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat 36% didukung oleh variabel atau faktor lain yang perlu masih dipelajari dan digali untuk khasanah penelitian *work engagement* selanjutnya. Variabel lain yang dimaksud adalah budaya didalam tempat bekerja, komunikasi organisasional, gaya manajerial yang memicu kepercayaan dan penghargaan, kepemimpinan yang dianut dan reputasi perusahaan itu sendiri, dan karakteristik organisasional.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2013). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2015). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar Offset.
- Alvi, A.M., Abbasi, A.S., & Haider, R. 2014. "Relationship of Perceived Organizational Support and Employee Engagement." *Sci.Int.(Lahore)*. 26(2), 949-952.
- Azwar, S. 2003. *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi Ke-3. Cetakan IV. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar.
- Bakker, A.B., & Demerouti, E. 2008. "Towards a Model of Work Engagement". *Career Development International Journal*. 13 (3), 209-223.
- Bakker, A.B., & Leiter, M.P. 2010. *Work Engagement : A Handbook of Essential Theory and Research*. Great Britain : Psychology Press.
- Chughtai, A.A. & Buckley, F. 2008. "Work Engagement and its Relationship with State and Trait Trust: A Conceptual Analysis". *Thesis.Ireland* : Institute of Behavioral and Applied Management
- Dajani, M.A.Z. 2015. "The Impact of Employee Engagement on Job Performance and Organisational Commitment in the Egyptian Banking Sector". *Journal of Business and Management Sciences*. 3 (5), 138-147.
- Hadi. 2002. *Metodologi Research*. Jilid 4. Yogyakarta : Andi Offset.
- Man, G.S., & Hadi, C. 2013. "Hubungan antara Perceived Organizational Support dengan *Work Engagement* pada Guru SMA Swasta di Surabaya". *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*. 2 (2), 90-99.

- Preko, A. & Adjetej, J. 2013. "A Study on the Concept of Employee Loyalty and Engagement on the Performance of Sales Executives of Commercial Banks in Ghana". *International Journal of Business Research and Management (IJBRM)*. 4 (2), 51-62.
- Putra, R.G., Bastari, M.V., & Kartika, E.W. 2014. "Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Turnover Intention* melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediator di Restoran X Surabaya". *Student Journal*. 28 (4), 191-202.
- Robbins, S.P. 2008. *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*. Alih Bahasa: Hadyana Pujatmaka. Edisi Keenam. Jakarta: PT.Bhuana Ilmu Populer.
- Schaufeli, W.B. & Bakker, A.B. 2006. "Measurement of Work Engagement With a Short Questionnaire: A Cross-National Study". *Educational and Psychological Measurement*. 66 (4), 701-716.
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., Roma, V.G., & Bakker, A.B. 2002. "The Measurement of Engagement and Burnout : A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach". *Journal of Happiness Studies*. 3 (2), 71-92.
- Schaufeli, W.B., & Salanova, M. 2007. "Work Engagement : An Emerging Psychological Concept and Its Implications for Organizations". *Managing Social and Ethical Issues in Organizations*. 4 (1), 135-177.
- Simamora, H. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Soegandhi, V.M., Sutanto, E.M. dan Setiawan, R. 2013. "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim". *AGORA*. 1 (1), 1-14.
- Steers, R. M., & Porter, L. W. 1983. *Motivation and Work Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Sugiyono. (2005). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R& D*. Bandung: Alfabeta.
- The Society for Human Resource Management (SHRM). 2013. "Employee Job Satisfaction and Engagement: Optimizing Organizational Culture for Success". Dalam <https://www.shrm.org/Research/SurveyFindings/Documents/2015-Job-Satisfaction-and-Engagement-Report.pdf>, Diakses Tanggal 12 April 2016.
- Tribun Jogja. "Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan Polri Masih Tinggi. 07 November 2013.
- Vokic, N.P., & Hernaus, T. 2015. The Triad of Job Satisfaction, Work Engagement and Employee Loyalty – The Interplay among the Concepts. *EFZG Working Paper Series*. Vol 15 (7), 1-13.
- Widjaja, D.C., Kristanti, S.E., Purnamasari, M. 2012. "Pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kepuasan Kerja dan *Turn Over Intention* di Swiss-Belinn Surabaya". *Tesis*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.